

SVOLGIMENTO DEL PROCESSO

Con i separati ricorsi menzionati in epigrafe e
hanno chiamato in giudizio la

In particolare, ha domandato l'accertamento del diritto al superiore inquadramento al livello IV del CCNL Telecomunicazioni e il pagamento della somma complessiva di Euro 6.405,95 a titolo di differenze retributive che sarebbero maturate nel periodo dal 1° novembre 2015 al 31 marzo 2021 alle dipendenze del datore di lavoro, nonché l'importo di Euro 31.420,32 a titolo di risarcimento del danno cagionato dalla stessa società per omessa preventiva collocazione temporale della prestazione lavorativa in regime di part-time, oltre alla determinazione d'ufficio del turno di lavoro.

Uguualmente, ha chiesto l'accertamento del diritto al superiore inquadramento al livello IV del CCNL Telecomunicazioni, con conseguente richiesta di pagamento delle differenze retributive, nonché il diritto al risarcimento del danno cagionato.

Ancora, la stessa parte ha sostenuto come sarebbe stata illegittimamente collocata in FIS a zero ore, chiedendo, pertanto, il pagamento del risarcimento del danno, sia per demansionamento derivante dalla sottrazione di mansioni, sia per il danno economico derivante dal differenziale tra il percepito a titolo di assegno ordinario e quanto da ultimo percepito nello svolgimento della prestazione lavorativa.

Il tutto con rivalutazione e interessi e vittoria di spese di lite.

Costituendosi, con articolata memoria difensiva, la

..... ha contestato, in fatto e in diritto, le tesi di ciascuna parte ricorrente.

In particolare, ha sostenuto l'infondatezza di ogni domanda e argomentato come ciascuna ricorrente sarebbe stata collocata correttamente nel III livello del C.C.N.L., per le mansioni svolte.

Inoltre, ha eccepito la prescrizione quinquennale.

All'udienza, la causa è stata conciliata tra le parti con riguardo a tutte le domande, *eccetto per quella per mansioni superiori e relative differenze retributive.*

Sicché, è stata disposta la prosecuzione della vertenza solo con riguardo a tale ultimo aspetto e sono stati ascoltati alcuni testimoni e, udita la discussione, è stata pronunciata una sentenza non definitiva, con lettura pubblica del dispositivo.

MOTIVI DELLA DECISIONE

Il ricorso è risultato fondato.

Giova ricordare, innanzitutto, come, *per l'attribuzione delle mansioni superiori o per il riconoscimento del diritto a un diverso inquadramento*, la giurisprudenza della Corte di cassazione abbia affermato che la verifica dello svolgimento delle stesse debba essere condotta attraverso un *procedimento logico che prevede tre fasi successive*, vale a dire: l'accertamento in fatto delle attività lavorative in concreto svolte, l'individuazione delle qualifiche e dei gradi previsti dal contratto collettivo di categoria e il raffronto dei risultati di tali due indagini (cfr., ad es., Cass. Sentenza n. [26234](#) del 30/10/2008).

Inoltre, occorre che le mansioni svolte siano da inquadrarsi "*in prevalenza*" nel livello superiore.

Ciò posto, con riguardo al III livello, occorre rammentare che, ai sensi dell'articolo 23 del C.C.N.L. Telecomunicazioni,

"appartengono a questo livello le lavoratrici/i lavoratori che, in possesso di *specifiche cognizioni teorico-pratiche, nell'ambito di metodi di lavoro e procedure definite*, svolgono attività operative di media complessità, ovvero le lavoratrici/i lavoratori che svolgono, con specifica collaborazione, *attività esecutive di carattere amministrativo, commerciale o tecnico di media complessità*".

Il profilo di Addetto al Call Center, poi, include

"lavoratrice/tore che, operando attraverso canali telefonici e/o telematici mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati, svolge, *secondo procedure standardizzate e metodologie definite, attività di informazione generale e/o supporto commerciale alla clientela e/o attività di vendita di servizi telefonici ovvero di connessione alla rete internet*; svolge inoltre compiti ausiliari conseguenti, funzionali e connessi a quelli del front office, atti al completamento del ciclo organizzativo del particolare e specifico servizio reso dal call center".

Poi, è stabilito, con riguardo al IV livello, che

“appartengono (...) le lavoratrici/i lavoratori che, in possesso di *qualificate conoscenze di tipo specialistico, esplicano attività tecnico-operative di adeguata complessità*, ovvero svolgono attività amministrative, commerciali, tecniche. Tali *attività richiedono capacità di valutazione ed elaborazione, nell’ambito di metodologie consolidate, di più elementi dell’attività di competenza e sono svolte con autonomia e responsabilità adeguate al risultato operativo atteso* e conseguite anche attraverso idonei percorsi formativi. Inoltre, le lavoratrici/ i lavoratori che, oltre a possedere i requisiti di cui sopra e in relazione alla specificità del ruolo ricoperto, svolgono, anche solo in via complementare, attività di coordinamento operativo e/o di supporto professionale di altri lavoratori, ovvero compiti di natura specialistica”.

Con riguardo, poi, ai profili, è definito Operatore di Call Center/Customer chi

“con piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi, operando attraverso canali telefonici e/o telematici *mediante l’utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati, svolge con capacità di relazione interpersonale e autonomia esecutiva, attività di informazione, vendita di servizi, attività di interfaccia verso la clientela sui servizi e sulle funzioni delle reti, assistenza commerciale alla clientela attiva e potenziale; attività di interfaccia verso la rete commerciale;* svolge, inoltre, compiti conseguenti, funzionali e connessi a quelli del front office atti al completamento del ciclo organizzativo del particolare e specifico servizio reso”.

Ciò posto, occorre, dapprima, osservare come rientri nel terzo livello del C.C.N.L. chi compia "*attività esecutive di carattere amministrativo, commerciale o tecnico di media complessità*".

In particolare, nel profilo incluso in tale livello di *Addetto al Call Center*, è inserito chi svolge, *secondo procedure standardizzate e metodologie definite*, attività di informazione generale e/o supporto commerciale alla clientela e/o attività di vendita di servizi telefonici ovvero di connessione alla rete internet.

Si tratta, dunque, prevalentemente di attività "*esecutive*" di informazione e di *paritetiche, come autonomia e complessità*, attività di vendita di servizi telefonici o Internet.

Viceversa, rientrano nel IV livello i lavoratori che abbiano *qualificate conoscenze di tipo specialistico, esplicano attività tecnico-operative di adeguata complessità, ovvero svolgono attività amministrative, commerciali, tecniche*. Inoltre, svolgono compiti che richiedono *capacità di valutazione ed elaborazione*, nell’ambito

di metodologie consolidate, *con autonomia e responsabilità adeguate al risultato operativo atteso.*

Nell'ambito di tale livello, il profilo di Operatore di Call Center/Customer include chi attraverso canali telefonici e/o telematici mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati, svolge *con capacità di relazione interpersonale e autonomia esecutiva*, attività di informazione, vendita di servizi, attività di interfaccia verso la clientela sui servizi e sulle funzioni delle reti, assistenza commerciale alla clientela attiva e potenziale.

Ciò posto, occorre rilevare, con riguardo al ricorso proposto da _____ come, dal 1.11.2015 al 30.04.2020, sia stata assegnata alla *commessa* _____

Per questo, ha domandato l'accertamento del diritto all'inquadramento nel IV livello dal 1/5/16, ossia dopo il decorso di sei mesi dallo svolgimento delle mansioni superiori ex articolo 2103 c.c.

Viceversa, _____, nel proprio atto introduttivo del giudizio, ha sostenuto come sia stata assegnata alla stessa *commessa* _____ dal 19/2/18, ma ha chiesto, comunque, un inquadramento nel IV livello fin dal 2009, in virtù della adibizione ad altre commesse da parte della convenuta.

Tuttavia, i capitoli proposti per il periodo, dal 5 08.2009 al 01.01.2013, quando è stata assegnata alla *commessa del* _____ (servizio _____) per lo svolgimento di mansioni sia in-bound che out-bound, risultano *eccessivamente generici* per condurre un'istruttoria, se non di tipo esplorativo e, *in ogni caso, non idonei per sostenere le mansioni superiori.*

Infatti, è stato dedotto al cap. 4 ric. che la ricorrente avrebbe effettuato:

- “a) *assistenza informativa* ai cittadini in relazione ai servizi forniti dal _____
- servizi all'infanzia (prenotazione per l'iscrizione dei bambini agli asili nido);
 - servizi funebri (prenotazione dei loculi, ovvero per localizzazione dei loculi presso i cimiteri situati nel _____);
 - servizi erariali (informativa in base alle richieste del cittadino relativamente alla tassa rifiuti, cartelle esattoriali e contravvenzioni, etc...);

b) *attivazione dei pedaggi per l'ecopass* e successivamente per il transito nell'Area C con addebito su carta di credito;

- c) *inserimento nel database* del Jelle targhe abilitate alla circolazione temporanea in ZTL con il contrassegno disabili;
- d) *prenotazione degli appuntamenti* per l'emissione della carta d'identità elettronica presso le sedi abilitate del
- e) *prenotazione degli appuntamenti* per l'emissione dei certificati (anagrafici, residenza etc.) rilasciati dal
- f) *emissioni certificati anagrafici* per studi legali e privati residenti a con accesso alla privacy e pagamento diretto con carta di credito;
- g) *verifica delle multe* della polizia locale con foto e pagamento on line delle multe stesse con verifica cartelle esattoriale, numero di accertamento, fornendo informazioni della stessa".

Si tratta di mansioni, per lo più, di informazione dei cittadini o di inserimento, come un *data entry*, di dati di prenotazioni.

Le uniche incombenze che appaiono poco più complesse sono quelle di cui alle lettere f) e g), ma in assenza di deduzioni a chiarimento della loro *prevalenza* rispetto a quelle di tipo meramente informativo o di *data entry*, anche un'istruttoria sulle stesse risulta inammissibile, in quanto esplorativa.

Dunque, deve essere rigettata ogni domanda riferibile a tale periodo fino al 1/1/13.

Nel ricorso, poi, è illustrato che, dopo tale data, , è stata assegnata, dal 25.02.2014 al 01.01.2018, alla *commessa* , per lo svolgimento delle seguenti mansioni in-bound:

- "a) *assistenza informativa* agli utenti;
- b) *prenotazione* noleggio auto e moto disponibili da mappa e posizione geografica del cliente, con trattamento dati personali (patente di guida) e addebito diretto su carta di credito;
- c) *sblocco apertura porte* dell'auto in caso di anomalia;
- d) *elaborazione pratiche di rimborsi auto moto non noleggiate*".

Anche in tal caso, la domanda è da rigettare per la genericità dei capitoli che non consentono un'istruttoria se non di tipo esplorativo circa i requisiti richiesti per il IV livello del C.C.N.L.

Ad ogni modo, le deduzioni di cui si tratta appaiono descrivere solo incombenze di mera informazione alla clientela e di inserimento dati, non idonee per sostenere un inquadramento superiore, salvo quella di cui alla lettera d), per la quale,

ad ogni modo, non vi sono deduzioni fattuali di tipo specifico per sostenerne un carattere di tipo *prevalente* rispetto alle altre.

Si debbono, perciò, rigettare le domande di _____ anche per il periodo suddetto.

Venendo, dunque, al periodo in cui entrambe le ricorrenti sono state addette alla commessa _____ (dal 1/11/15 _____ e dal 19/2/18 _____), si specifica che, per la maggior ampiezza di illustrazione riportata negli atti introduttivi del giudizio nei relativi capitoli, è stata condotta l'istruttoria testimoniale.

In questo caso, le domande sono risultate fondate.

Ha, infatti, riportato la testimone _____ (che ha lavorato per la commessa _____ dal 2015) che era *un'attività inbound*, che consisteva *nell'attivare o disdettare i contratti, e nel modificarli con nuove opzioni, nell'applicare promozioni di scontistica, nel verificare le fatture contestate, ad esempio, perché non era stato effettuato uno sconto previsto.*

In questo senso, è stato spiegato che le operatrici del call center avevano *facoltà di rideterminare l'importo dovuto nel limite di euro 150 per ogni fattura*, anche se, normalmente, al massimo, si scontava per circa € 80.

Ha narrato, poi, la testimone che ogni attività aveva una sua procedura nel manuale di istruzioni (sistema KM).

Inoltre, ha dichiarato che, nelle vendite on-line, se c'era un contratto sospeso per mancato pagamento, in seguito al versamento *era compito delle ricorrenti riattivare il servizio, dopo che il cliente forniva i dati della sua carta di credito e il suo codice di sicurezza o password, perché inserivano nel sistema i dati della carta di credito.*

Ha potuto, poi, chiarire che tutto quanto descritto *veniva effettuato in autonomia senza bisogno di autorizzazione del team leader.*

Tali dichiarazioni sono risultate, sostanzialmente, in linea con quelle del testimone _____ che ha lavorato sulla commessa _____ dal 2016 e che ha dichiarato:

"dovevano verificare l'importo fatturato al cliente nella sua correttezza, la regolarità dei pagamenti, modificar eventualmente su richiesta il pacchetto con nuovi servizi per il cliente, offrire

informazioni commerciali sui nuovi prodotti o sulle promozioni. Non dovevano rispondere a reclami scritti, perché c'era un reparto competente e solo in caso di reclami orali avevano il compito di offrire spiegazioni. Se un cliente lamentava un'errata fatturazione, potevano provvedere alla correzione della fattura, per un importo massimo di euro 25 per [redacted] e per un importo massimo di euro 150 per la componente [redacted]. Si trattava di importi complessivi per il singolo cliente. Tutte le procedure da seguire erano indicate in un manuale, curato dal cliente committente, e si chiamava KM e le ricorrenti dovevano seguire questo manuale. Con riguardo ai software del capitolo 13 del ricorso confermo che sono gli applicativi che avevamo in dotazione e potevano essere utilizzati o tutti o alcuni. Inoltre, se un contratto era sospeso per morosità del cliente, quando il cliente chiamava e voleva pagare con carta di credito ricevevano i dati completi della carta di credito, con anche i codici per il singolo pagamento e provvedevano a riattivare il servizio con questa modalità, ma solo per [redacted]. Non era nelle mansioni abituali e nella procedura classica del servizio, ma poteva capitare, che le ricorrenti effettuassero anche attività di promozione, proponendo eventuali ulteriori pacchetti, come quello di cui al documento quattro che mi viene esibito per il ricorso [redacted]. Tutte le attività che ho descritto potevano essere svolte dalle ricorrenti senza autorizzazioni del team leader. In ogni caso per lo storno di [redacted] veniva effettuato direttamente dalle ricorrenti a sistema [redacted], mentre per quello di sky procedevano loro inizialmente ma l'ultima autorizzazione la dava [redacted]. Il manuale di istruzioni in ogni caso era da seguire in maniera esatta, in quanto fornito dalla committente, senza variazioni da parte delle ricorrenti. Non c'erano in ogni caso nel sistema alternative binarie, ma il sistema consente ogni volta una sola scelta, guidando passo passo l'operatore. In caso di storno per pagamenti eccessivi o mancanza di applicazione di sconti, risultavano dal sistema i dati corretti e quelli errati e l'operatore effettuava poi il conteggio della somma da rimborsare. Non mi risulta che la [redacted] abbia effettuato attività di back Office come per il riscontro dei reclami”.

Ancora, nello stesso senso si sono poste le dichiarazioni di [redacted].

Quanto, poi, alla testimone [redacted] ha affermato che è stata nell'impiego presso la convenuta dal 2010 e che attualmente svolge il ruolo di business manager e che si è occupata della commessa [redacted] fino al dicembre 2018, specificando:

“l'attività della commessa consisteva nella modifica dei pacchetti per [redacted] ma non per [redacted] per cui non era possibile. Non potevano fare le operatrici nemmeno la disdetta o l'attivazione di nuovi contratti.

Non potevano operare su [redacted] per modifiche perché, per i contratti uniti a [redacted], non è possibile alcuna modifica per [redacted] si può solo recedere dal contratto e fare un nuovo contratto solo con [redacted] e senza [redacted].”

Con riguardo alle possibilità di storno, preciso che in realtà non si tratta di effettuare immediatamente gli storni da parte delle ricorrenti. Il cliente può chiamare chiedendo una correzione della fatturazione per un errore e le ricorrenti dopo aver verificato il problema e la possibile fondatezza del diritto allo storno, inseriscono la richiesta nel sistema, poi però è la piattaforma e gli operatori di back office che provvedono allo storno dopo un'ulteriore verifica. Anche gli storni possono essere effettuati in ogni caso solo dopo richiesta scritta da parte del cliente. Le ricorrenti non hanno facoltà di risposta orale ai reclami e in caso di reclamo devono chiarire che deve essere effettuato per iscritto tramite l'app o tramite pec o tramite fax e poi risponde il reparto di back office del quale non hanno mai fatto parte le ricorrenti.

Gli applicativi del capitolo 10 del ricorso, venivano consultati, ma solo alcuni e non utilizzati dalle ricorrenti. Venivano utilizzati solo dall'ufficio back office e non tutti.

Le ricorrenti utilizzavano solo il software (software di) che poi è diventato per la tracciabilità delle chiamate e (software di), sostituito poi da (software di): per tracciare la richiesta di storni.

Con riguardo alla morosità, se un cliente telefona dicendo che vuole pagare per riattivare il servizio, la procedura prevede che venga inviato al cliente un link dove inserisce i dati della carta di credito e l'OTP, per una questione di privacy con riguardo alle carte di credito.

Nella realtà pratica, poi, sia il cliente che l'operatore accedono alla pagina Web e l'operatore inserisce i dati della carta di credito, mentre il cliente inserisce l'OTP e da conferma dell'autorizzazione sul suo telefono. Ho partecipato alla creazione della struttura di e di , insieme al collega .

Dunque, per l'istruttoria testimoniale svolta, è emerso che le ricorrenti, nel periodo in cui sono state adibite alla commessa in un'attività inbound, *attivavano o disdettavano i contratti, li modificavano inserendo nuove opzioni su richiesta del cliente, applicavano promozioni di scontistica, verificavano le fatture contestate, avevano facoltà di rideterminare l'importo dovuto nel limite di euro 150 per ogni fattura per la componente e fino a 25 € per quella per ogni cliente.*

Inoltre, costituivano *l'interfaccia con i clienti per i reclami orali*, proponendo poi loro di effettuarli per iscritto.

È chiaro che, seppur si tratti di una attività *senza potere decisionale*, in quanto collegata a *procedure standardizzate*, inserite nel manuale KM, alle ricorrenti era, comunque, richiesta un'attività di tipo amministrativo commerciale "*con capacità di valutazione ed elaborazione, nell'ambito di metodologie consolidate*", delle situazioni finora descritte.

In particolare, poi, il rapporto con chi contatti il call center e ponga il problema dell'attivazione di una disdetta o di una modifica di un contratto oppure della verifica di una fattura o per l'applicazione di una scontistica, richiede, inevitabilmente, per l'operatore, almeno *una capacità di valutazione e un'autonomia esecutiva, oltre che attitudini al rapporto interpersonale con la clientela*, così da poter costituire per la stessa una *interfaccia* per la convenuta.

Il fatto poi, che, nella attività delle ricorrenti, si potesse effettuare una *proposta di sconto o di storno di fattura* a o a viene a implicare una *responsabilità* anche con riguardo a *possibili effetti economici sulla convenuta*, così come la corretta realizzazione di una attivazione o della disdetta di un contratto, , posto che tali società, in caso di errore, potrebbero domandare i danni alla resistente.

Il che implica, dunque, anche il riconoscimento in capo alle dipendenti del requisito della assunzione di *responsabilità adeguata al risultato operativo atteso*.

Per la sussistenza dei requisiti per la declaratoria esposta, si tratta, perciò, di incombenze da inquadrare nel IV livello del C.C.N.L.

D'altronde, anche il profilo di Operatore di Call Center/Custome appare adeguato, essendo emerso, per quanto finora esposto, come le lavoratrici abbiano operato attraverso canali telefonici, *con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati, con capacità di relazione interpersonale e autonomia esecutiva*, in attività di interfaccia verso la clientela.

Viceversa, i compiti svolti presso la commessa considerati anche nella loro numerosità, varietà e complessità, non appaiono da inserirsi nel III livello del C.C.N.L. che può comprendere *attività solo meramente esecutive* e, nel profilo dell' Addetto al Call Center, che esplica *prevalentemente attività di informazione generale e un paritetico ruolo (per autonomia e responsabilità limitate) di supporto commerciale alla clientela, senza neppure un'autonomia esecutiva*.

Come anticipato, invece, non vi sono elementi per riconoscere lo svolgimento di mansioni superiori per le commesse presso il o la , non essendo stati allegati in modo sufficiente i requisiti suddetti per il riconoscimento del IV livello del C.C.N.L., non essendovi nel ricorso ragioni per sostenere, in modo prevalente, un'autonomia esecutiva e una responsabilità del risultato. Infatti, ha allegato molteplici incombenze di *mera informazione e di*

inserimento dati, senza offrire riscontro circa la prevalenza di quelle diverse sopra menzionate e pur considerate (cfr. la parte precedente della presente motivazione).

Pertanto, nel dispositivo, occorre dichiarare la sussistenza del diritto di ,A
 , dal 01.05.2016 e di) dal 19.8.18
all'inquadramento nel IV livello del CCNL Telecomunicazioni, con diritto alle
differenze economiche fin dal sei mesi antecedenti ex articolo 2103 c.c..

Non si può, infatti, accogliere nemmeno l'eccezione di prescrizione della
convenuta.

In tal senso, si deve prendere atto dell'entrata in vigore dal 18/7/12 della legge
n. 92/12 che ha modificato la tutela reale di cui all'articolo 18 SL, prescrivendo, al
comma cinque di tale norma, delle ipotesi nelle quali, anche a fronte di un
licenziamento illegittimo, la tutela resta solo di tipo indennitario, senza possibilità di
reintegrazione, in modo analogo che nella tutela obbligatoria (seppur con importi
risarcitori maggiori).

Sicchè, si deve ritenere che da tale data i lavoratori, pur dipendenti da azienda
sottoposta all'articolo 18 SL, potessero incorrere - per la durata della relazione
lavorativa - nel timore del recesso nel far valere le proprie ragioni, a fronte della
diminuita resistenza della la propria stabilità (cfr. C. cost. n. 63 del 1966 che ha
dichiarato la illegittimità costituzionale, in tal modo, dell'articolo 2948, n. 3, cc).

In tale ottica, del resto, costituisce già orientamento giurisprudenziale quello
per cui

“la decorrenza o meno della prescrizione in corso di rapporto va verificata con riguardo al
concreto atteggiarsi del medesimo in relazione alla effettiva esistenza di una situazione psicologica di
"metus" del lavoratore e non già alla stregua della diversa normativa garantistica che avrebbe dovuto
astrattamente regolare il rapporto, ove questo fosse stato pacificamente riconosciuto dalle parti fin
dall'inizio come avente le modalità che il giudice, con un giudizio necessariamente "ex post",
riconosce, applicando, quindi, la relativa disciplina legale” (cfr., ad es., Cass. Sentenza n. [23227](#) del
13/12/2004; Sentenza n. [20987](#) del 29/10/2004; Sentenza n. [11793](#) del 06/08/2002).

Così, vertendo le somme richieste in causa dal 2015 in avanti, si può ritenere
che con riferimento a nessuna di esse sia maturata la prescrizione, non decorsa in
corso di rapporto dal 18/7/12.

Prima di giungere a una pronuncia conclusiva, occorre, tuttavia, disporre la realizzazione di conteggi che diano attuazione al dispositivo e per questo è possibile, allo stato, pronunciare solo una sentenza non definitiva, con liquidazione delle spese di lite rimessa alla decisione finale.

P.Q.M.

1. Non definitivamente pronunciando, preso atto dell'intervenuta transazione sulle residue domande, dichiara la sussistenza del diritto di . dal 01.05.2016 e di dal 19.8.18 all'inquadramento nel IV livello del CCNL Telecomunicazioni, con diritto alle differenze economiche fin dal sei mesi antecedenti ex articolo 2103 c.c..
2. Spese di lite alla pronuncia finale.

Fissa il termine di 60 giorni per il deposito della sentenza.

Milano, 22/03/2022

il Giudice

Dott. Nicola Di Leo